



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Necesidad de mejorar los mecanismos de orientación del  
Ministerio de Transportes y Comunicaciones de Lima para  
otorgar concesiones año 2019**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Bach. Flores Gonzales de Cordova, Blanca Carmen (ORCID: 0000-0003-1815-4529)

**ASESORA:**

Mg. Hurtado Regalado, Gisela (ORCID: 0000-0002-4662-7015)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

LIMA - PERÚ

2020

## **Dedicatoria**

A Dios por la fortaleza que me brinda día  
a día

A mi esposo e hijos por su amor,  
paciencia y comprensión

### **Agradecimiento**

A mi madre y mi hermano por su gran apoyo en el desarrollo de mi formación profesional

## Índice de Contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Resumen.....	v
Abstract.....	vi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	12
3.2 Categorización.....	13
3.3 Escenario de estudio.....	14
3.4 Participantes.....	14
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.6 Procedimiento.....	16
3.7 Rigor científico.....	16
3.8 Método de análisis de datos.....	17
3.9 Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	18
V. CONCLUSIONES.....	25
VI. RECOMENDACIONES.....	26
REFERENCIAS.....	28
ANEXOS	
Anexo 1: Declaratoria de autenticidad de la autora	
Anexo 2: Declaratoria de autenticidad de la asesora	
Anexo 3: Reporte de turnitin	
Anexo 4: Matriz de categorización	
Anexo 5: Instrumento de recolección de datos: Guía de análisis documental	
Anexo 6 Autorización de aplicación del instrumento	

## RESUMEN

El objetivo de la investigación fue determinar que existe una necesidad de mejorar los mecanismos de orientación vigentes proporcionados por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones respecto al otorgamiento de concesiones únicas para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones, con la finalidad de brindar un mejor servicio al administrado y evitar que sus solicitudes sean observadas de manera continua.

Se empleó un tipo de investigación básica - descriptiva, mediante un enfoque cualitativo, de diseño no experimental. Se recolectaron datos con la técnica de análisis de documentos, teniendo como instrumento la guía documental.

Los resultados evidenciaron la necesidad de una mejora en los mecanismos de orientación vigentes proporcionados por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, arrojando que más de la mitad de solicitudes ingresadas por los administrados en el año 2019, fueron observadas por la falta de una información clara, precisa óptima y suficiente al momento de la presentación de las solicitudes de concesiones únicas.

Concluyendo que existe una necesidad de mejorar los mecanismos de orientación vigentes establecidos por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, por lo que se recomienda la implementación de algunas herramientas que sirvan de orientación y resulten ser más eficaces al administrado.

**Palabras clave:** Mejora, procesos, gestión, telecomunicaciones, concesión

## **Abstract**

The objective of the investigation was to determine that there is a need to improve the current guidance mechanisms provided by the Ministry of Transport and Communications regarding the granting of unique concessions for the provision of public telecommunications services, in order to provide a better service to the managed and prevent your requests from being continuously observed.

A type of basic-descriptive research was used, through a qualitative approach, of non-experimental design. Data were collected with the document analysis technique, using the documentary guide as an instrument.

The results showed the need for an improvement in the current guidance mechanisms provided by the Ministry of Transport and Communications, showing that more than half of the requests entered by those administered in 2019 were observed due to the lack of clear, precise information. optimal and sufficient at the time of submission of applications for single concessions.

**Keywords:** Improvement, processes, management, telecommunications, concession